

onesto

CUSTOMER CASE ONESTO

inetum.
Positive digital flow

KREDIETMAATSCHAPPIJ ONESTO STOOMT MET DIGITAAL PLATFORM DIENSTVERLENING KLAAR VOOR TOEKOMST

Snel kunnen inspelen op een veranderende wereld vraagt om een sterke digitale strategie. Onesto koos daarbij voor een digitaal platform. Ze optimaliseerden zo hun dagdagelijkse dienstverlening, zowel voor hun klanten als intern, en haalden alle functionaliteiten in huis die wel eens van pas kunnen komen in de nabije digitale toekomst.

DE JUISTE FOCUS CREËREN

Al 125 jaar kan bij Onesto terecht voor voordelige, gewaarborgde leningen. Als erkend hypotheek kredietverstrekker bieden ze iedereen de kans om een eigen woning te verwerven of te behouden. Ze richten zich exclusief op particulieren die hun eerste woning en eventuele renovatie ervan willen financieren en begeleiden hen doorheen het totale woonproject. "Zo'n begeleiding vraagt om een uitgebreide dienstverlening en een nauw contact met onze klanten en andere stakeholders zoals schatters. Om die communicatie en informatie-uitwisseling, zowel met de klant als binnen ons bedrijf, naar een hoger en future proof niveau te brengen, tekenden we een digitale roadmap uit", zegt David Govaert, directielid bij Onesto.



"Onze systemen voldeden dus niet meer aan de huidige omstandigheden en lieten ons daarenboven niet meer toe om verder te groeien. We hadden het gevoel dat we stilstonden terwijl in onze markt heel wat spelers actief zijn die innovatie hoog in het vaandel dragen."

DAVID GOVAERT,
DIRECTIELID BIJ ONESTO

LINK TUSSEN VANDAAG EN MORGEN WAS ZOEK

"We werkten met een hele batterij aan standalone applicaties om onze dienstverlening te managen. We beschikten bijvoorbeeld over een veeleer primitief, in eigen beheer gebouwd 'CRM'-systeem. Processen stopten helaas vaak abrupt, wat bijvoorbeeld verdere opvolging na het tekenen van een dossier sterk bemoeilijkte. Onze systemen voldeden dus niet meer aan de huidige omstandigheden en lieten ons daarenboven niet meer toe om verder te groeien. We hadden het gevoel dat we stilstonden terwijl in onze markt heel wat spelers actief zijn die innovatie hoog in het vaandel dragen", licht David toe. In 2015 stelde Onesto zichzelf een aantal cruciale vragen; Waar staan we vandaag? Waar willen we naartoe? Waar hebben we dan nood aan? Wat speelt er op de markt en in andere sectoren? Hoe pakken andere spelers hun digitale transformatie aan? Uit de antwoorden resulteerde een lange lijst van wensen en noden, samengevat in de digitale roadmap.

HET BELANG VAN DE WOESTIJNPERIODE

"De roadmap werkte toe naar de creatie van een digitaal platform. Maar waar moet zo'n platform aan beantwoorden? Die eisenbundel hebben we heel bewust samen met onze personeelsleden uitgetekend, zij worden immers de dagdagelijkse gebruikers van het platform. Het perspectief van de klant namen we uiteraard ook mee, we stippelden voor elke typische doelgroep een customer journey uit. Uiteindelijk lag de tafel vol puzzelstukken, voor de oplossing van die puzzel gingen

we op zoek naar een partner via een aanbesteding”, vertelt David.

Realdolmen stelde, in samenwerking met partner Internet Architects, het Liferay DXP platform als oplossing voor. “We waren meteen overtuigd van hun kennis en expertise. We zagen ook veel voordelen in de tandem, waarbij Realdolmen zich zou richten op het technische gebeuren en Internet Architects op het UX-luik. We organiseerden een kick-off moment waarbij alle partijen, inclusief ons voltallige team, aanwezig waren. We vonden hun deelname erg belangrijk aangezien inbreng en acceptie hand in hand gaan. Het opzet was om in korte sprints te werken volgens de agile methode. We ontdekten al snel dat het tempo van de sprints te hoog lag. Dit, voor ons, reuzegrote project rustte op de schouders van een beperkt aantal mensen. We zijn noodgedwongen op de rem gaan staan en zijn eerst een leerfase, wat we achteraf gekserend de woestijnfase zijn gaan noemen, ingegaan. Als we efficiënter wilden bouwen, moesten de partners elkaar beter leren kennen en de snelheden op elkaar afstemmen. Alle partijen zijn een constructief gesprek aangegaan, het geloof in dit project bleef steeds overeind”, zegt David.

De pauzeknop werd ingedruwd. Onesto ging aan de slag om haar verwachtingen en vereisten concreter uit te werken zodat alles hapklaar werd voor de ontwikkelaars. Realdolmen maakte z'n team iets kleiner, zodat er een betere fit was met de context van de klant. Ook de kredietsector en al z'n regels werden verder geëxploreerd om de inherente complexiteit beter te leren kennen en zo een oplossing op maat van Onesto te kunnen bouwen.

DE KRACHT VAN EEN PLATFORM

Daarna maakte het project een echte doorstart. Op basis van user stories werden stelselmatig behapbare pakketjes functionaliteiten ontwikkeld. Een regelmatige helikopterblik van het stuurcomité hielp het overzicht te bewaren over dit complexe geheel van componenten. “Het CBS - voluit het centraal beheersysteem - vormt het hart van de toepassing. Onesto nam het begin 2020 in gebruik. Dit CBS stuurt niet minder dan het volledige kredietbeoordelingsproces aan. Een jaartje eerder ging onze 'etalage' al live, onze website waar prospecten meteen zelf aan de slag kunnen. Hoeveel kan ik maximaal lenen? Hoeveel betaal ik maandelijks af? Het antwoord op deze pertinente vragen vergt slechts enkele klikken. Het offertesysteem slaat de brug tussen het interne en het externe luik. De eerste berekeningen transformeren onze medewerkers van een simulatie in een concrete en gepersonaliseerde offerte.

MyOnesto vormt het voorlopige sluitstuk. In de persoonlijke klantenruimte bundelen we de communicatie, worden documenten uitgewisseld en kan de klant op de voet de

behandeling van het woonproject volgen. Alhoewel we met het digitale platform resoluut de richting van self-service kiezen, houden we toch sterk vast aan een persoonlijke benadering. Klanten verkennen eerst zelf wat mogelijk is, daarna gaan we samen aan de slag met behulp van alle digitale tools die we nu voor handen hebben”, licht David toe.

“Uiteraard heeft het platform voor onze eigen medewerkers ook heel wat voordelen in petto. Samenwerking is het sleutelwoord. De geïsoleerde dossieropvolging maakte plaats voor een aanpak waarbij collega's samen projecten behandelen. Ook met externe partijen, zoals schatters, kunnen we vlot en efficiënt gegevens uitwisselen. Er is veel meer integratie. Waar we vroeger in vier verschillende silo's moesten inloggen om gegevens van klanten op te snorren, komt nu met één zoekactie alles naar boven. Onze klanten merkten dit meteen, we kunnen ze nu veel vlotter verder helpen. Ook inzake security en GDPR maakten we een reuzesprong voorwaarts. De migratie naar de cloud verlostte ons in één klap van alle beveiligingsstress die eigen servers met zich meebrachten”, zegt David.

VERDER BOUWEN OP DE BOUWPLAAT

“De belangrijkste stap is genomen, het digitaal platform staat er. Een flexibel en schaalbaar fundament waarop we makkelijk tools kunnen inpluggen. Ik vergelijk het graag met een doos bouwblokken, waarmee we nu verder aan de slag kunnen. Onze lijst met optimalisaties en wensen groeit nog elke dag, geïnspireerd door het intensief gebruik van het platform. Ook zijn nog niet al onze losse toepassingen vertaald naar het nieuwe platform.. Een illustratie van het belang van dit project voor onze organisatie? We hebben recent iemand aangetrokken die specifiek gaat uitzoeken welke toekomstige ontwikkelingen de klant en/of Onesto de meeste toegevoegde waarde opleveren. Uiteraard blijft Realdolmen constructief meedenken. Zij zijn volledig mee met ons verhaal en blikken mee vooruit”, zegt David.

MEER WETEN?

Over Onesto: www.onesto.vlaanderen

Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com

Over Internet Architects: www.internetarchitects.be